患者様からの意見に対するお答え(3月分)

「あなたのご意見をお聞かせください」に対し、貴重なご意見ありがとうございました。皆様からいただいたご意見を参考に関係部署で改善に努めたいと思います。

24年3月

意　見　概　要	対　応　方　針(対応状況)
男性トイレの汚れについて	男性トイレ便座の黒ずみにつきましては、施設管理を行っている専門の方にも現場を見ていただいて、黒ずみを取り除いたところです。 皆様が気持ちよく院内の施設をご利用いただけるよう、引き続き、管理に努めてまいります。
テレビについて（お礼とお願い） ○ 字幕放送 ありがとうございました。 ○ 時刻表示、局名表示をしてください。	○　テレビの字幕放送への対応につきまして、ご丁寧にお礼をいただきありがとうございます。 ○　テレビへの時刻表示及び局名表示につきましては、チャンネル操作を試したり、機材の取扱説明書を調べたりしましたが、残念ながら、画面上に表示することはできませんでした。現機材ではご要請にお応えすることは困難でありますことをご理解ください。
給食メニューについてのご希望（多数）	給食メニューについて多数のご希望をいただきました。 食事は大事だと思っています。ご希望については、栄養管理室へ伝えさせていただきました。

患者様からの意見に対するお答え(2月分)

「あなたのご意見をお聞かせください」に対し、貴重なご意見ありがとうございました。皆様からいただいたご意見を参考に関係部署で改善に努めたいと思います。

24年2月

意　見　概　要	対　応　方　針(対応状況)
待合スペースのＴＶは字幕表示が出来ますよ。新聞に 字 のマークの無い番組は出来ませんが、現在殆どの番組は字幕が出ます。「第一言語」という文字がＴＶに表れれば、字幕は出ますよ。必要な方にしてあげてください。	待合スペースのＴＶは古いので出来ないとばかり思っていましたが、再度試してみたところ字幕表示が出来ましたので、その設定のままにしておきます。 お教えいただき、ありがとうございました。
薬の呼出しについて、耳がよく聞こえないので呼ばれても分からない。 氏名を掲示してもらうとよいと思います。	お呼びする声が聞こえないという方は、窓口でお申し出下さい。 お名前の掲示も含め、ご希望に応じた方法で対応します。
食事をするテーブルに花を置いたりテーブルクロスをひいてはどうでしょう！ 洗面台には切花とか・・・	入院生活に潤いを持たらすうえではいいご提案と思いますが、危険をもたらす恐れもあります。安全を保てるいい方法があればいいのですが。
お風呂は寝る前に入りたいです。朝に入ると１日ボーッとしてしまいます。看護師さんの仕事（見守り）についてもいろいろとあると思いますが・・・	「お風呂は寝る前に」というお気持ちはよく分かりますが、看護師の勤務時間などの問題もあって現在の入浴時間となっています。
給食のメニューについて	たくさんのご希望をいただきました。 栄養管理室へ伝えておりますので、楽しみにしておいてください。

患者様からの意見に対するお答え(1月分)

「あなたのご意見をお聞かせください」に対し、貴重なご意見ありがとうございました。皆様からいただいたご意見を参考に関係部署で改善に努めたいと思います。

24年1月

意　見　概　要	対　応　方　針(対応状況)
一般的に丸病でみてもらっている断酒会員は回復が早いように感じる。 例会の雰囲気が他の病院より良いからでしょうか。	そうであれば、病院としても嬉しい限りです。 今後とも、職員一同、患者の皆様のお役に立てるよう頑張っていきます。
内科の診療を毎日してほしい。	内科は、常勤医師が不在になって以降は、火曜日と木曜日の診療としています。 毎日診療するためには常勤医師が必要であり、確保できるよう努力していますが、医師不足の中であり、今は難しい状況です。
ＴＶは字幕をｏｎしてください。 薬の呼び出し、応答がない場合（難聴）は、名前を表示してください。	待合スペースのＴＶは字幕表示ができません。音量が大きく、耳につくようであれば調整しますので、薬局の職員に申し出てください。 お呼びする声が聞こえにくいという方には、あらかじめ窓口でお申し出いただければ、職員がお待ちの席までお薬をお持ちしています。ご遠慮なくお申し出下さい。
病棟内の壁の色が汚くて暗い。電灯の色も暗い。 排水口が少し臭う。	開院してから年月が経過していることもあって、おっしゃるような状況もあります。 汚れがひどい場合は補修します。 また、電灯は、暗くなったものは適宜交換しています。 排水口については、調べましたが臭いのする箇所が分かりませんでしたので、病棟スタッフにお知らせください。排水管用の洗浄剤を使って清掃してみます。

意　見　概　要	対　応　方　針(対応状況)
患者さんにとっては食べることが一番の楽しみのように思います。食欲のない人もいると思いますが、変化にとんだ献立をお願いします。	おっしゃるとおりだと思います。 これからも美味しい食事を提供できるよう、季節の旬の食材を取り入れるなど献立を工夫していきます。
待ち時間が長いという意見が多いのを見て、私なりに対応案を考えてみました。お役に立てば幸いです。 ①カードゲーム等の貸し出し ②呼び出しベル ③自販機の移動 ④売店の設置 ⑤壁の色を変える　　など	多くのご提案をいただき、ありがとうございます。 スペースや予算の問題などで難しい面もありますが、効果や実施の可否などについて検討してみます。 お待ちいただく時間をできるだけ短くできるよう、今後とも業務の効率的な執行を心掛けます。

患者様からの意見に対するお答え（12月分）

「あなたのご意見をお聞かせください」に対し、貴重なご意見ありがとうございました。皆様からいただいたご意見を参考に関係部署で改善に努めたいと思います。

23年12月

意　見　概　要	対　応　方　針（対応状況）
薬は『そのままくれる』のと『分けて密封する』のとでは時間が違う。前後が逆転してもおかしくはない。何故そう回答しないのか？	お薬をお渡しする順番が入れ替わることについては以前お答えしたとおり（※）ですが、確かにご指摘のようなことも前後する理由の一つです。 ※ 薬の種類や数量によっては、お渡しする順番が入れ替わることもありますが、処方は受付順にしています。 今後とも、できるだけ早くお渡しできるよう努力していきます。
退院してからＤＣに来ているが、職員の皆さんに会った時、明るく元気に挨拶してくれて気持ちよくなる。 大事なことを実践していますね。	お褒めいただきありがとうございます。 職員一同、これを励みにして、挨拶はもとより、患者の皆様に最善の医療を提供できるよう、一層頑張っていきます。
お薬の待ち時間が長すぎる。もっと基本的に対策を。	お薬をお渡しするまで大変お待たせして申し訳ありませんでした。 お薬の待ち時間については、特に内科の診療日である火曜と木曜の午前が長くなっています。 長くお待ちいただくような場合には窓口に待ち時間の表示をするとともに、少しでも早くお渡しできるよう努力します。
断酒会について、毎月会場を貸してくれてありがとうございます。火曜の院内例会も含め、いい例会が開けております。今後とも断酒例会にご協力をお願いします。	断酒会の活動支援は重要なことと考えておりますので、今後ともできるだけの協力をしていきます。

意　見　概　要	対　応　方　針(対応状況)
病院の敷地内にゴミを捨てる人がいる。見苦しいと思う。『ゴミを捨てるな』とか書いておけばどうか。	ご指摘のとおり、病院敷地のうち特に道路に面したところには、空缶やタバコの吸殻、弁当殻などのゴミが捨てられていましたので、収集・廃棄しました。 また、先般、ゴミを捨てないよう訴える立て看板を設置したり、張り紙を掲示したところです。

患者様からの意見に対するお答え(11月分)

「あなたのご意見をお聞かせください」に対し、貴重なご意見ありがとうございました。皆様からいただいたご意見を参考に関係部署で改善に努めたいと思います。

23年11月

意　見　概　要	対　応　方　針(対応状況)
・普段は薬が時間がかからず出してもらえていますが、人数が多いときは、番号表示かその他の方法でどのくらいかかるか予測がつくと待っていてもいいのですが。	お薬はできるだけ早くお渡しできるよう努力していますが、人数が多いときなどはどうしても時間がかかってしまいます。 今後、30分を超えそうな場合は、窓口前に所要時間を表示するようにします。
・せっかく面会に来たのに会わせてくれない。状態が悪くても、本人と家族に気持ちぐらいは聞いてもらいたい。 ・面会時間が 19 時までなので、仕事が終わって急いで19時に間に合うように来ているのに面会できないのはどうしてですか。	看護師の対応にご不満とのことで、申し訳なく思っています。 せっかく病院へお越しになったのに面会できなかったとのことですが、病状等により医師の指示で面会を制限している場合があり、そのケースであったと思われます。 あらかじめ看護師または医師に面会の可否をご確認いただければと思います。
・外来の廊下が臭います。特にモップをかけた後に。	清掃業者に念入りに清掃するよう伝えました。
・ソフトバレーボール優勝おめでとう。 よく頑張りました。	日頃の練習の成果と思います。 来年開催の中四国ブロック大会に出場できることになりましたので、頑張ってプレーするよう選手に伝えます。

意　見　概　要	対　応　方　針(対応状況)
・外来診察においては満足しています。 ・過去、現在見ても〇〇先生のような医師が沢山おられると良いのにと願っています。	お褒めいただきありがとうございます。 職員一同、これを励みにして患者の皆様に最善の医療を提供できるよう一層頑張ってまいります。
・職員の出勤時間が遅すぎる。8 時 30 分ギリギリで出勤している。	職員は、通常 8 時 30 分に業務を始められるように出勤することになっています。 勤務時間の厳守について、あらためて周知徹底します。
・薬局の人の対応が悪い。	笑顔でかつ丁寧に対応するよう指導しました。
・霜月フェスタではパフォーマンスやオカリナの演奏が素晴らしかったです。またこのような催しをしてください。お茶会のお茶もよかったです。ビンゴゲームはもう少し景品を増やしてください。	患者の皆さんにとっていい気分転換になったようで良かったです。 プログラムについては、来年も面白い企画になるようレクレーション委員会で検討します。
・給食メニューに関するご希望（多数）	給食メニューに関して多数のご希望をいただきました。 ご希望のメニューをすべて出すことはできませんが、できるだけ行事食などで取り入れていきます。

患者様からの意見に対するお答え（10月分）

「あなたのご意見をお聞かせください」に対し、貴重なご意見ありがとうございました。皆様からいただいたご意見を参考に関係部署で改善に努めたいと思います。

23年10月

意　見　概　要	当院からのお答え
・食事の味付けが辛すぎるときがあったので、もう少し甘くしてほしい。 ・給食で○○を出してほしい。	食事の味付けについては注意します。 メニューに関してたくさんのご希望が寄せられましたが、今後ともおいしい給食を提供できるよう頑張っていきます。
・そろそろ暖房を入れてほしい。	暖房については、気温を見ながら運転することとしており、例年ですと 11 月下旬頃からになっています。
・ゴミ箱の中の紙を取って、何が書いてあるのか見ている職員がいた。 ・部屋に患者がいないとき、看護師が棚を開けて中を見たり、ベッドに置いていた紙を見ていた。	職員は、患者様の個人情報を守らなければならないのに、ご指摘のようなことをしたのであれば、申し訳なく思います。 職員には、今後このようなことをしないよう注意します。
・看護師が、トイレでゴミを拾いバケツに捨てた後や、患者の汚物を流した後に、手洗いをしなかった。 ・トイレから出るときは必ず手洗いをしてほしい。	日頃から手洗いの励行に努めていますが、再度、手洗いを徹底するよう指導します。

患者様等からの意見（9月分）

「あなたのご意見をお聞かせください」に対し、貴重なご意見ありがとうございました。皆様からいただいたご意見を参考に関係部署で改善に努めたいと思います。

23年9月

意　見　概　要	対　応　方　針（対応状況）
・薬の待ち時間が長すぎる。（45分も）	お薬をお渡しするまで大変お待たせして申し訳ありませんでした。また、お薬の待ち時間については、これまでも度々ご意見をお寄せいただいておりますが、曜日や時間帯によっては時間がかかっているのが実情で、申し訳なく思っております。 少しでも早くお渡しできるよう努力しますので、ご理解ください。
・その他、医者、看護師さんの対応良いです。 病院が存続するよう、頑張ってください。	医師、看護師の対応についてお褒めいただきありがとうございます。これを励みに患者様の回復に向け一層頑張ってまいります。
・今までの回答を見ましたが、それは「ベスト」ですか？もっと大切な意見があったはずですよね。その大切な意見に回答をしてください。今までの回答に「良くしよう」という気持ちがありませんよ。	どのご意見のことをおっしゃっているのか分かりかねますので、恐縮ですが、具体的にお知らせください。 なお、お寄せいただいたご意見については、可能なものはすぐに改善するなどしており、病院としては患者様の療養環境の向上に真摯に取り組んできたつもりです。
・入院費用の領収書は、大きく分かりやすくしてほしい。	領収書の様式は県立病院共通のもので、大きくするにはハード、ソフト両面にわたる様々な変更が必要ですので、今のところご希望には沿いかねます。 文字や数字が見にくい時は、スタッフに遠慮なくお尋ねください。

意　見　概　要	対　応　方　針(対応状況)
・薬をもう少し早く出して欲しい。 ・名前を呼ぶ時には、何回も呼んで下さい。 ・声も小さいので、聞き取りにくい時があります。	お薬は、曜日や時間帯によっては時間がかかっているのが実情ですが、少しでも早くお渡しできるよう努力します。 また、お名前をはっきりと聞き取りやすくお呼びするよう薬剤部職員を指導します。
・待ち時間が長く、診察時間が短い。 （看護師が）話をあまり聞いてくれない。	外来受診の際はできるだけお待たせしないよう予約制を取っていますが、先に診察している患者様の症状等によっては時間がかかり、お待たせしてしまうこともあります。 看護師は診察室についたり処置等を行っていますが、ご用件があったり分からないことがあれば、遠慮なく受付に声をかけてください。
・仕事中にもかかわらず、内輪話して談笑している。 ・患者の陰口を叩いている。 ・報告連絡相談がまるで機能しておらず、言った事が別の看護師や医者に伝わっておらず、これは重大なミスにつながる。	不愉快な思いをさせたようで、申し訳ありません。 これまでも勤務中の私語は慎むよう指導してきましたが、さらに周知し徹底します。 また、「ホウ・レン・ソウ」については、仕事を進めていくうえで大変重要なことであり、ご意見のようなことがないよう、指導します。
・普通食で、めんメニューもうどん or ラーメンを選択できれば嬉しいです。看護師さんと話をしていて出ました。 ・スパゲッティもメニューに入れていただければ嬉しいです。時々、食べたくなるので。 ・おかず類の味付けをもう少しうす味にして下さい。濃すぎて食べられない時があります。	選択食を増やせればいいのですが、麺類の日は、麺が温かく、延びないうちに提供する必要があるため、提供直前がかなり忙しくなっており、現在より複雑にはできかねる状態です。 その代わり、普通食ではスパゲッティや焼きそばなどの麺メニューを取り入れていますので、楽しみにしてください。 なお、味付けについては、1 日に必要な塩分量の範囲内で調理しています。 ※ 給食メニューに関して、ほかにも 7 件のご希望が寄せられましたので、栄養管理室へ伝えました。

患者様等からの意見（8月分）

「あなたのご意見をお聞かせください」に対し、貴重なご意見ありがとうございました。皆様からいただいたご意見を参考に関係部署で改善に努めたいと思います。

23年8月

意　見　概　要	対　応　方　針（対応状況）
・薬をもらう時、あとから来た人の方が早かった。	薬の種類や数量によっては、お渡しする順番が入れ替わることもありますが、処方は受付順にしています。 今後とも、できるだけ早くお渡しできるよう努力していきます。
・タバコを吸うために屋外に出るが、蚊取線香を設置してほしい。タバコを吸わない人も夕涼みに出られる。	患者様の安全性を考慮して、虫よけ剤を中庭ベンチに吊るしました。

患者様等からの意見（7月分）

「あなたのご意見をお聞かせください」に対し、貴重なご意見ありがとうございました。皆様からいただいたご意見を参考に関係部署で改善に努めたいと思います。

23年7月

意　見　概　要	対　応　方　針（対応状況）
・薬が出るのに時間がかかりすぎる。 （同趣旨のご意見が他にも3件）	お薬をお渡しするまで大変お待たせしたようで申し訳ありませんでした。 お待ちいただく時間は、曜日や時間帯、処方内容によっても異なりますが、少しでも早くお渡しできるよう努力します。
・患者サービスとして、外来診療担当医一覧表を印刷して受付等に置いていたら良いと思う。	早速、一覧表を受付等に置くようにします。
・予約の時間を守らないのはもってのほかだ。	御予約いただいていたのにお待たせしたようで、申し訳ありません。 先に受診している患者様の容態によっては診察時間がかかってしまい、必ずしも予約時間どおりにお呼びできないこともありますが、できるだけ予約時間にお呼びできるよう努めます。
・外来に、週刊誌などよりも風景や美術などの写真集を置いてほしい。思春期の患者さんにはそのような本が適すると思う。	写真集等の収集方法について検討してみることにします。
・1病棟の第2トイレの網戸がかなり破れている。	確認のうえ、修理しました。
・トイレ内にある水道水は飲用できるのかどうか分からないので、張り紙もしくはシールを張ってほしい。	水道水ですから飲むことはできますが、おいしい水を飲んでいただけるよう、煮沸した湯冷まし等を用意していますので、スタッフに申し出てください。

意　見　概　要	対　応　方　針(対応状況)
・ご意見箱は毎日見てほしい。火急のことでもご意見箱にしか言うことのできない患者さんもいると思う。	現在は 1 ヶ月に 1 回程度見ていますが、もう少し速いペースで開けてみることにします。急ぎの用件の場合は、いつでも遠慮なくスタッフに申し出てください。
・この病棟のスタッフは挨拶をしない。こちらから挨拶して初めて返してくる。	挨拶は接遇の基本ですので、進んで挨拶するよう指導します。
・何度も書いているように、名札を全員が着けてほしい。呼ぶときに言いにくくて仕方がない。 （同趣旨のご意見が他にも 1 件）	左胸に名札を着けることにしてしていますが、エプロンなどで見えにくいときもあるかと思います。着用について再度周知しますが、名前が分からない場合は、遠慮なくその職員に直接お尋ねください。
・喫煙場所の近くに蜂の巣があり、蜂が飛ぶので退治してほしい。	早速、蜂の駆除を行いました。
・今の病室がこの病院ではベストですか。たとえば、朝 4 時、5 時から大きい声を出したり、ナースセンターの窓ガラスを叩くなどする人がいるが、こちらも同じ患者なのに我慢しなければいけないのか。	ご意見のような行為が見られたときはその都度スタッフが注意していますが、多くの様々な患者様が療養されていますので、多少のご辛抱はお願いせざるを得ません。 できるだけいい療養環境となるよう努めます。
・暑くて眠れないので、クーラーを夜切らないでほしい。 （同趣旨のご意見が他にも 1 件）	夏場の冷房運転は 19 時までとしていますが、例年、気温の状況等を見て、必要に応じて延長することにしています。 ただ、延長するにも限度はあり、申し訳ないですが、一晩中というご要望には添えかねます。

患者様等からの意見（6月分）

「あなたのご意見をお聞かせください」に対し、貴重なご意見ありがとうございました。皆様からいただいたご意見を参考に関係部署で改善に努めたいと思います。

23年6月

意　見　概　要	対　応　方　針（対応状況）
・ 看護師の態度にやや不満。挨拶をしても返さない。 ・ 挨拶してくれない看護師がおり、感じが悪い。患者だけに愛想良くしていたらいいというものではない。	不愉快な思いをされたことについてお詫びします。 もし、ご挨拶いただいたことに気づきながらご指摘のようなことであったとすれば、申し訳ない限りです。 挨拶は接遇の基本であり、職員の接遇の向上に努めます。
・ 施設・環境は満足であるが、２階の手すりにはびっくりした。他にあそこまで汚れている病院はないと思う。 ・ ２階の手すり、やっぱり汚い。いくら患者が分からないからといっても、手すりをあんな状態にしておくのはどうかと思う。看護師も気にならないのだろうか。	早速、院内を確認したところ、ご指摘のとおり、手すりの掃除ができておらず、汚れたままになっている箇所がありましたので、直ちに清掃業者に院内の全ての手すりを掃除するとともに、今後十分注意するよう指示しました。
・ ＲＣのパンをＤＣメンバーでも購入できるようにしてほしい。	ＲＣでのパン作りは、ご承知のとおり、あくまでも作業療法の一環として行っているもので、販売はしておりません。 これを販売するとなると、食品営業として許可や様々な規制への対応が必要になってきますので、申し訳ありませんが、御了承ください。

意　見　概　要	対　応　方　針(対応状況)
・　患者さんが好意を持って手助けしているのに、それを当たり前と思っている職員さんが多々いる。物事を事実を把握しないで指導する職員さんもいる。もし患者さんが好意を持って手助けをしてくれた場合は感謝の気持ちを持って接してほしい。また、感謝の気持ちが患者さんに伝わっていない場合が多いので、きちんと伝えてほしい。 ・　職員さんの物事に対する認識が正しいかどうかよく見てほしい。思い込みで患者さんに接する職員さんがいる。事実と患者さんの要望を的確に把握してほしい。職員さんが判断を間違うと患者さんにとっては大いなる損失を招く。	「確かな目 ゆとりの耳 ぬくもりの手」とは看護部の理念ですが、病院全体としても、観察力・判断力・確実性という確かな目と、患者の訴えを十分に聴くというゆとりの耳と、患者への思いやりというぬくもりの手を持つことが大事であると考えています。 ご意見に係る具体的な事情はわかりませんが、ご指摘のようにお感じになったことは残念に思います。 今後は、職員全員が、この理念を常に頭において業務に当たってまいります。
・　病棟のトイレが臭い。	トイレの臭いについては、こまめな清掃と消臭剤の配備により対応しているところですので、ご理解ください。

患者様等からの意見（5月分）

「あなたのご意見をお聞かせください」に対し、貴重なご意見ありがとうございました。皆様からいただいたご意見を参考に関係部署で改善に努めたいと思います。

23年5月

意　見　概　要	対　応　方　針（対応状況）
・精神科の受付職員は個人情報を院外で患者の名前付けで喋っている。 ・待ち時間が長い。 来院日　5月27日（金）	・職員は個人情報の保護に努めなければならず、ご意見のようなことはあってはならないことで、誠に申し訳ありません。職員一同、十分注意してまいります。 ・お待たせして申し訳ありませんでした。できるだけ早くお呼びできるよう努めていますが、患者様の容態によっては診察時間がかかるため、お待ちいただく場合もあることはご理解ください。
・診察の待ち時間は長いが、診察は２分ぐらいで終わる。もう少し先生と話がしたい。 ・会計窓口の担当者が変わって時間がかかっている。 来院日　4月28日（木）	・診察に当たっては、患者様のお話を十分お伺いするよう心がけていますが、他にも診察をお待ちの患者様がいらっしゃったものと思われます。 ・会計窓口でお待たせしたようで申し訳ありませんでした。できるだけ早くお呼びできるよう努めます。
・薬の待ち時間が長すぎる。限度を超えている。 来院日　4月28日（木）	・お薬をお渡しするまで大変お待たせしたようで申し訳ありませんでした。 お待ちいただく時間は、曜日や時間帯、処方内容によっても異なりますが、少しでも早くお渡しできるよう努力します。
・ジェネリック薬品を院内で処方できるようにしてほしい。 来院日　不明	・精神科薬のジェネリック薬品はまだ少ない状況ですが、毎年、採用を進めています。

意　見　概　要	対　応　方　針(対応状況)
・薬剤師が処方箋を二度間違えたので、注意してほしい。対応も悪い。 来院日　不明	・処方間違いがあったことは申し訳ありません。今後、十分注意いたします。
・退院後の社会復帰のためにも、寝るのが午後 9 時というのは早い。午後 10 時くらいにしてほしい。	・病棟の消灯時間については、適切な時刻における服薬や、多様な患者様が入院される病棟の療養環境等を考慮したうえで設けているものですので、ご理解ください。
・1 病棟のスタッフステーションの前のトイレについて男性用と女性用をそれぞれ設置してほしい。 ・1 病棟に電話ボックスを設置してほしい。	・構造上、男性用と女性用に分けることはできません。ご不便かもしれませんが、もう 1 箇所のトイレもご利用ください。 ・療養環境、患者様の安全確保等の面から、ボックスの設置はできかねます。なお、周りの音が大きいときは、スタッフにお申し出ください。
・食事の味付けに関する意見・要望（３件）	・お寄せいただいた味付けなどに関するご意見、ご要望は、調理部門に伝えました。 これからも、食事を美味しく召し上げっていただけるよう、さらに努力してまいります。

患者様等からの意見（4月分）

「あなたのご意見をお聞かせください」に対し、貴重なご意見ありがとうございました。皆様からいただいたご意見を参考に関係部署で改善に努めたいと思います。

23年4月

意　見　概　要	対　応　方　針（対応状況）
・薬を待つのに時間がかかった。もっと早くしてほしい。 ・窓口での対応が遅い。 来院日　4月7日（木）4月26日（火）	お待たせして申し訳ありませんでした。 薬をお待ちいただく時間は、曜日や時間帯、処方内容によっても異なりますが、少しでも早くお渡しできるよう努力します。
予約していてもかなり待たされる。 来院日　4月11日（月）	予約時間にお呼びできるよう努めていますが、患者様の容態によっては診療時間がかかる場合や、新規や救急の患者様への対応が必要な場合があることは、ご理解ください。
皆様方、いつも笑顔で行動、敬服いたします。ありがとうございます。 ただ、患者さんに「ちょっと待って。後から・・」という言葉をよく聞きます。 あなた方の給料は誰が払ってるのですか？	職員のことをお褒めいただき、ありがとうございます。 患者様の用件・要望には迅速に対応したいと思っていますが、用務が混み合っているときは、優先度の高い順での対応になることはご理解ください。 今後とも、出来るだけ早い対応を心がけていきます。